

A frase é de Marcio Paes, CEO da Sistran, durante o debate sobre automação de processos no 12º Insurance Meeting, da CENSEG



A transformação digital é o mote das discussões atuais do setor de seguros. Novas possibilidades do efetivo emprego da Robótica, BPM e inteligência artificial estão mudando a forma como interagimos na hora de contratar seguros. O questionamento que se faz hoje é: será que a forma de operacionalizar e processar seguros realmente mudou? A resposta, dada por Tom King, diretor sênior da Pega Systems para a área de seguros, é que, na maioria dos casos, não: “A transformação ainda digital está acontecendo mais no *“system of engagement”*, na forma as seguradoras interagem com os clientes”.

De acordo com a visão de Paes, a robótica, que tem sido vista como a tecnologia que vai impulsionar a transformação do setor, não é por si só uma ferramenta transformacional, mas pode ajudar a suportar projetos de transformação, adicionando performance aos processos que podem ser automatizados. O que o executivo defende, na realidade, é que também é necessário modernizar os sistemas de *back end*, que processam transações e gerenciam apólices, para que eles trabalhem sem falhas, ao mesmo tempo que se caminha para a adoção de tecnologias que vão melhorar a experiência do cliente, seja no call center ou nos inúmeros canais de relacionamento.

Um caminho mandatório é a otimização dos processos estratégicos de negócio, segundo Paes. Logo, é propício o estudo cuidadoso da jornada do cliente e redesenho das tarefas pensando nos resultados esperados, além da adoção de ferramentas que monitorem o processo atual, apontando os gargalos, a fim de priorizar o que é taticamente importante, foco da automatização. A robótica,

nesse cenário aparece como uma facilitadora para que as seguradoras possam agregar eficiência aos procedimentos manuais e, conseqüentemente, adicionar valor perceptível aos seus clientes.

Para isso, a Sistran conta hoje com a tecnologia Pega, que além de capacidades de robotização inteligente, seja na estação de trabalho ou nas integrações entre os inúmeros sistemas legados, oferece capacidades de orquestração de todo processo com aplicação de inteligência artificial, agilizando os processos das camadas de *back* e *front end*.

“Não sendo a solução para todos os problemas, existem indicações específicas para o uso da RPA (Robotic Process Automation). Mas é oportuno que antes entendamos a jornada de interação com o cliente, desenhando processos a serem potencializados pela automação”, diz Paes. “No caminho para a transformação digital, mais importante que o puro emprego da tecnologia, é a maneira ímpar que esta o habilita para transmutar procedimentos e, com isso, as conseqüentes capacidades e recursos de inovação que levam ao negócio fim da empresa vantagem competitiva sustentável”, finaliza.

Fonte: About, em 08.11.2018